

MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Copia Controlada n°:

Toda la información recogida en el presente manual tiene carácter "confidencial", comprometiéndose el receptor a impedir su divulgación a terceros, limitándose al uso formal de esta publicación. El receptor reconoce que la divulgación de este manual, en todo o en parte, puede causar pérdidas sustanciales a **VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A.**

El receptor del presente documento se compromete a no copiarlo ni reproducirlo, por sí mismo o por terceras personas, cualquiera que sea el medio a emplear o el fin a que se destine, sin obtener previamente un permiso por escrito de **VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A.**

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
CAPÍTULO 1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	5
CAPÍTULO 2. REFERENCIAS NORMATIVAS	5
CAPÍTULO 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	5
CAPÍTULO 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	6
CAPÍTULO 5. LIDERAZGO.....	9
CAPÍTULO 6. PLANIFICACIÓN	12
CAPÍTULO 7. APOYO.....	14
CAPÍTULO 8. OPERACIÓN.....	22
CAPÍTULO 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	34
CAPÍTULO 10. MEJORA.....	36

INTRODUCCIÓN

0.1 PRESENTACIÓN DE LA VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A.

Basculantes Encabo nace del afán de Genaro Encabo por plasmar su gran interés por los camiones y vehículos pesados.

Creada en el año 1958 como una empresa familiar, el negocio se va creciendo y se produce una fuerte demanda de sus productos gracias a su inmejorable relación calidad precio.

La empresa pasa por varias sedes para en 1989 fijar sus actuales instalaciones en Fuente el Saz del Jarama y cambiando el nombre a Volquetes y Carrocerías Encabo S.A.

La empresa que actualmente está dirigida por dos hijos de Genaro Encabo cuenta con unas instalaciones con una superficie de 8.000 m², de los cuales 3.300 m² están cubiertos, además de 2 amplias naves destinadas al almacenaje de vehículos.

Disponemos de la maquinaria más avanzada que nos permite personalizar nuestro producto a las necesidades del cliente y utilizar los materiales más modernos del Sector. Contamos con cabinas de pintura y secado al horno de 15m de longitud, granalladora de última generación, cizalla, plegadora, torno, equipos de soldadura de CO₂, equipos de corte automático, etc...

Nuestro principal mercado es el nacional, aunque una parte cada vez más importante de nuestra producción se exporta a Francia, Portugal y Reino Unido.

- Dar al cliente una solución a sus demandas que cubra todas sus necesidades, incluso las que este mismo desconozca con la finalidad de ayudar al cliente a optimizar su capacidad productiva.
- Ser competitivos buscando la mayor profesionalidad de la empresa a través de optimizar la gestión de calidad y de servicio, consiguiendo para si y para sus clientes los mejores resultados posibles.
- El respeto por las persona y la empresa, anteponiendo el servicio como voluntad antes que como deber.
- Prestación de servicios de acuerdo con las especificaciones de la normativa aplicable a su actividad.

Con la implantación de un sistema de gestión de calidad y medio ambiente queremos que nuestra organización siga una mejora continua con el servicio a nuestros clientes y el mayor respeto por el medio ambiente para el que también trabajamos.

Por todo ello así como por la calificación y experiencia de nuestros técnicos en esta área, creemos poder dar el servicio que se nos solicita con plenas garantías y poder ser un eficaz colaborador de nuestros clientes y de la Industria en general.

La política empresarial de VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A. está basada en una mejora continua de su capacidad operativa, de la aptitud de sus instalaciones, y de una constante preocupación por el correcto servicio al cliente.

El presente manual tiene por objeto especificar los requisitos para un sistema de gestión de la calidad y del medio ambiente aplicables cuando una organización necesita demostrar su capacidad para suministrar productos y servicios conformes con los requisitos especificados por el cliente y los reglamentarios aplicables y su capacidad para realizar esto preservando el entorno que nos rodea.

Los requisitos del sistema de gestión de la calidad y del medio ambiente se centran en establecer una organización para aumentar la satisfacción del cliente, para prevenir o reducir el impacto medioambiental asociado a sus actividades y mejorar continuamente en ambos aspectos.

Las instalaciones de **VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A.** se encuentran en:

Pol. Ind. las Bodegas
28140 Fuente el Saz de Jarama, Madrid

CAPÍTULO 1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El presente manual de la Calidad tiene por objeto especificar los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad, aplicables para demostrar la capacidad de **VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A.** para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos especificados por el cliente, los legales y los reglamentarios aplicables y con la aspiración de aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

CAPÍTULO 2. REFERENCIAS NORMATIVAS

Como complemento al presente manual de la calidad, en la medida de lo posible, se recomienda consultar las siguientes normas complementarias de la norma UNE-EN-ISO 9001

- | | | |
|-------------------------------------|-----------|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> | ISO 9000: | Sistemas de Gestión de la Calidad: Fundamentos y vocabulario. |
| <input checked="" type="checkbox"/> | ISO 9004 | Sistemas de Gestión de la Calidad: Recomendaciones para llevar a cabo la mejora. |

Para las referencias con fecha, sólo se aplica la edición citada. Para las referencias sin fecha se aplica la última edición (incluyendo cualquier modificación de ésta).

CAPÍTULO 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para el propósito del presente manual de la calidad son aplicables los términos y definiciones dados en la norma UNE-EN-ISO 9000: "Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario"

CAPÍTULO 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO

VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A. ha determinado las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad. Dichas cuestiones son fijadas en el documento “Análisis del Contexto”, y son revisadas anualmente en las Revisiones del Sistema por la Dirección.

4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

Debido a su efecto o efecto potencial en la capacidad de la organización de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, **VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A.** ha determinado:

- a) Las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad:
 - a. Trabajadores
 - b. Empresas colindantes/ vecinos
 - c. Administraciones relevantes
- b) Los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad.

Tanto las partes interesadas (usualmente clientes) y la definición de sus requisitos son identificadas en ofertas, presupuestos, pedidos y documentos de análisis de proyectos, así como en el “Análisis del Contexto”.

El seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes se analizará anualmente en las Revisiones del Sistema por la Dirección.

4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A. ha determinado los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para establecer su alcance:

- **Diseño, Fabricación y Reparación de carrocerías.**

Servicios prestados y gestionados desde nuestras instalaciones en:

Pol. Ind. las Bodegas
28140 Fuente el Saz de Jarama, Madrid

Para determinar el alcance, **VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A.** ha tomado en consideración:

- a) las cuestiones externas e internas indicadas en el apartado 4.1;
- b) los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en el apartado 4.2;
- c) los productos y servicios de la organización.

VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A. aplica todos los requisitos de la norma ISO 9001 para el alcance determinado de su sistema de gestión de la calidad.

Dentro del Sistema de Certificación correspondiente a auditorías UCA, se incluye el diseño, pero gestionado a través de Estudios de Ingeniería subcontratados o por medio de Homologación.

La consideración de requisitos como no aplicables dentro del alcance, no absuelve a **VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A.** de su responsabilidad para asegurarse de la conformidad de sus productos y servicios y del aumento de la satisfacción del cliente.

El alcance del sistema de gestión de la calidad de **VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A.** está disponible en el presente Manual de Gestión y en nuestra Política de Calidad.

4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS

VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A. ha establecido, documentado e implantado un Sistema de Gestión de la Calidad que le permite mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos la norma internacional UNE-EN ISO 9001.

Mediante este sistema, **VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A.:**

- a) Determina las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos;
- b) Determina los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y su aplicación a través de la organización, y determina la secuencia e interacción de estos procesos, por medio del Mapa de Procesos
- c) Determina y aplica los criterios y métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de procesos, a través de los procedimientos, ITs y cuadros de gestión establecidos,
- d) Determina los recursos necesarios para estos procesos y asegura su disponibilidad
- e) Asigna las responsabilidades y autoridades para estos procesos identificados en los Cuadros de Gestión
- f) Aborda los riesgos y oportunidades identificados en los Cuadros de Gestión
- g) Evalúa estos procesos e implementa cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos

h) Mejora los procesos y el Sistema de Gestión de la Calidad

En la medida en que sea necesario, **VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A.:**

- a) Mantiene información documentada para apoyar la operación de sus procesos (registros identificados en los Cuadros de Gestión y demás documentación del sistema)
- b) Conserva la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.

La identificación de los procesos de la organización, así como la interacción de los procesos se ha documentado en el “Análisis del Contexto”, quedando documentado el “MAPA DE PROCESOS” de la organización (Anexo I de este Manual).

CAPÍTULO 5. LIDERAZGO**5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO**

La Dirección de **VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A.** es consciente de los beneficios que reporta un sistema de gestión de la calidad para lograr mantener y mejorar la calidad a todos los niveles de la empresa. Además, conoce las ventajas comerciales que reporta que el citado sistema de calidad esté basado en la Norma UNE-EN-ISO 9001.

La Dirección de **VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A.** ha decidido dar un paso adelante adaptando su Sistema de Gestión según Norma ISO 9001, para toda la actividad que desarrolla, incluyendo el compromiso de satisfacer y cumplir los requisitos legales y reglamentarios que son de aplicación a nuestra actividad.

Su objetivo de futuro es trabajar dentro de la filosofía de la Calidad Total.

Este sistema de la calidad está concebido para asegurar la calidad de los productos de **VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A.** y conseguir que satisfagan completamente las necesidades de sus clientes.

La Dirección de **VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A.** demuestra continuamente su liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión, para lo cual:

- a) Asume la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión
- b) Define y aprueba la política de la calidad y los objetivos de la calidad y asegurando que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización;
- c) Asegura la integración de los requisitos del sistema de gestión integrado en los procesos de negocio de la organización;
- d) Promueve el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos;
- e) Asegura que los recursos necesarios para el sistema de gestión estén disponibles;
- f) Comunica la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión
- g) Asegura que el sistema de gestión logre los resultados previstos, analizando los datos en la Revisión por la Dirección;
- h) Se compromete, dirige y apoya a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión
- i) Promueve la mejora en la organización;
- j) Apoya otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.

La alta Dirección además, demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que:

- a) se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;
- b) se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente;
- c) se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.

5.2 POLÍTICA DE GESTIÓN

La Dirección de **VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A.** establece su política de la calidad en el documento "Política de Calidad". Esta política se caracteriza por:

- a) Su adecuación al propósito y contexto de la organización, y apoyo a la dirección estratégica
- b) Proporcionar un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad;
- c) Incluir el compromiso de cumplir con los requisitos aplicables;
- d) Incluir el compromiso de mejorar continuamente el sistema de gestión de la calidad

La Política de Calidad de **VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A.** es comunicada dentro de la organización mediante difusión del Director de Calidad a los responsables de los departamentos y de estos a su personal, y colocación en el tablón de anuncios y se comunica a las partes interesadas mediante publicación en la web de la organización.

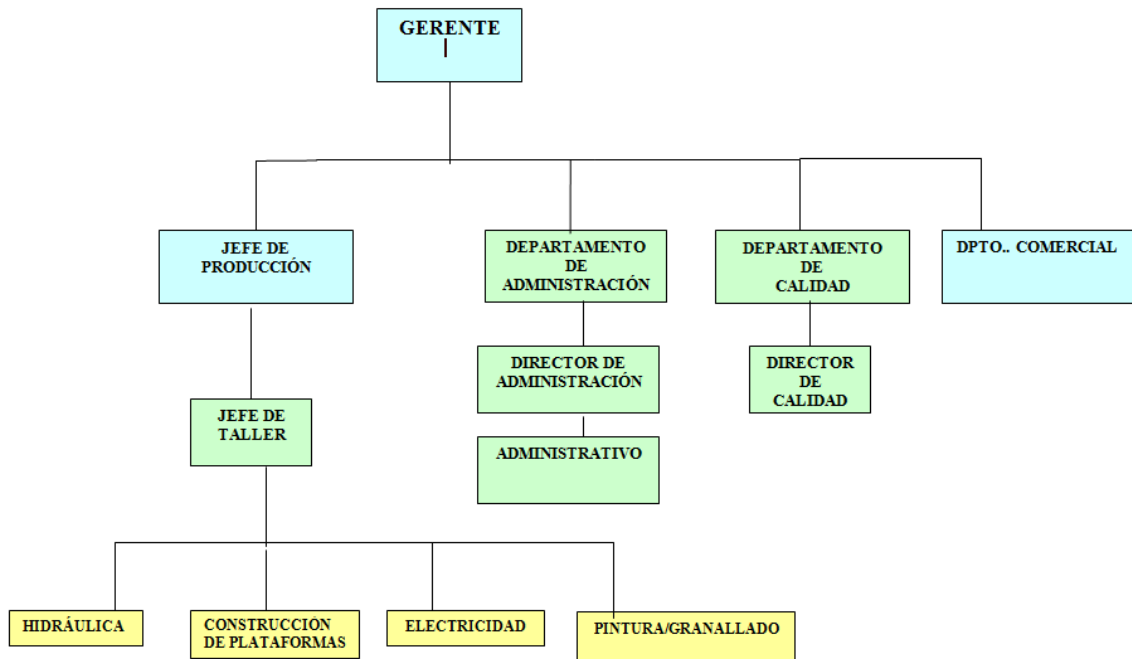
La Política de Gestión Integrada de **VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A.** es firmada por la alta Dirección y publicada en lugares visibles, como evidencia del apoyo de la Dirección.

5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

La estructura de **VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A.** se indica en el organigrama que figura al final del presente apartado y, debido al cual, se atribuyen responsabilidades a cada cargo y se conocen la autoridad y relaciones entre todo el personal que dirige, realiza y verifica cualquier trabajo que incida sobre la calidad.

En los capítulos de este manual y en los procedimientos de gestión asociados a cada uno de ellos quedan definidas y documentadas las responsabilidades, las competencias y las relaciones entre todo el personal que dirige, realiza y verifica cualquier trabajo que incide en la calidad, además se han descrito funciones y competencia necesarias para el desempeño de funciones en los Perfiles de Puesto de Trabajo.

La estructura de **VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A.** se indica a continuación:



La alta dirección de **VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A.** designa y otorga al Responsable de Calidad, independientemente de otras responsabilidades, la responsabilidad y autoridad para:

- Asegurar que el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de la Norma ISO 9001
- Asegurar que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas
- Informar a la dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier oportunidad de mejora,
- Asegurar que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización
- Asegurar que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el sistema de gestión de la calidad.

La formación y experiencia necesaria para dicho puesto se encuentra documentada en el "Perfil de Puesto" de Responsable de Calidad

CAPÍTULO 6. PLANIFICACIÓN

6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Al planificar el sistema de gestión de la Calidad, **VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A.** ha tenido en cuentas las cuestiones a las que se hace referencia en el apartado 4.1 y los requisitos incluidos en el apartado 4.2, y determina los riesgos y oportunidades que es necesario tratar con el fin de:

- a) Asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda conseguir sus resultados previstos;
- b) Aumentar los efectos deseables
- c) Prevenir o reducir efectos indeseados; y
- d) Lograr la mejora continua.

VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A., así, ha planificado:

- a) las acciones para tratar estos riesgos y oportunidades; y
- b) la manera de:
 - 1) integrar e implementar las acciones en los procesos del sistema de gestión,
 - 2) evaluar la eficacia de estas acciones.

VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A. asegura que las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades deben ser proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y los servicios.

6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A. establece los objetivos de calidad en las funciones y niveles pertinentes a través de la Revisión del Sistema por la dirección. Los objetivos de calidad deben:

- a) ser coherentes con la política de la calidad;
- b) ser medibles;
- c) tener en cuenta los requisitos aplicables
- d) ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción de los clientes
- e) ser objeto de seguimiento
- f) ser comunicados; y
- e) ser actualizados, según sea apropiado.

Cuando se hace la planificación para la consecución de los objetivos de la calidad, la organización debe determinar:

- a) qué se va a hacer
- b) qué recursos se requieren

- c) quién será el responsable
- d) cuando se finalizará
- e) cómo se evaluarán los resultados

Todo esto quedará reflejado en el Programa de Gestión.

6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

Cuando **VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A.** determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada.

Así, se elaborará un plan de actuación para abordar los cambios que incluya:

- a) El propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales;
- b) la integridad del sistema de gestión de la calidad;
- c) la disponibilidad de recursos;
- d) la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

También pueden aprovecharse las reuniones de revisión por la Dirección para estudiar estos cambios.

CAPÍTULO 7. APOYO**7.1 RECURSOS****7.1.1 Generalidades**

VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A. ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión.

Para ello, se ha considerado:

- a) las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes;
- b) qué se necesita obtener de los proveedores externos.

7.1.2 Personas

VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A. asegura que el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del servicio es competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas. Esto incluye a personal propio y externo.

7.1.3 Infraestructura

VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A. ha determinado, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.

Define en dichos requisitos de perfiles de puesto de trabajo la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto.

La infraestructura incluye:

- a) Edificios, espacio de trabajo y servicios asociados
- b) Equipo para los procesos y servicio
- c) Los servicios de apoyo tales como transporte, comunicación o sistemas de información

Tal y como se define en el CG-02 "Procesos de Apoyo", los equipos productivos que lo requieren son sometidos a operaciones de mantenimiento preventivo.

El Jefe de Taller junto al Director de Calidad se aseguran que los equipos y máquinas utilizadas para la producción y prestación del servicio se encuentra en óptimas condiciones de funcionamiento.

El personal de taller de **VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A** elaboran y registran los datos de mantenimiento preventivo y correctivo realizado a los equipos y máquinas. En las Fichas de Máquina se registran las operaciones de mantenimiento preventivo que hay que realizar y el historial de la máquina, con las operaciones de mantenimiento preventivo y correctivo realizado.

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A. no necesita unas características especiales de ambiente de trabajo factores físicos, ambientales o de otro tipo, para lograr la conformidad con los requisitos de su producto o mantener las características de sus servicios, si bien los lugares de trabajo se mantienen de forma adecuada.

No obstante si el Director de calidad detectase o llegase a su conocimiento cualquier aspecto que potencialmente pudiese afectar a la conformidad del producto tomara las medidas oportunas para evitar su aparición o influencia sobre el producto o servicio.

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A. determina y proporciona los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos.

La organización debe asegurarse de que los recursos proporcionados:

- a) son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas;
- b) se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito.

VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A. tiene definidos los equipos de medición necesarios para proporcionar evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados, en la actualidad **VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A.**, solo dispone de polímetros como dispositivo de seguimiento y medición al que le aplique este requisito de la norma.

VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A. tiene establecidos procesos para asegurar que la medición puede realizarse y que se realiza de una manera coherente con los requisitos

Cuando es necesario asegurarse de la validez de los resultados, el equipo de medición debe:

- a) Calibrarse o verificarse a intervalos especificados o antes de su utilización, comparado con patrones de medición trazables a patrones de medición nacionales o internacionales; cuando no existan tales patrones debe registrarse la

base utilizada para la calibración o la verificación;

- b) Ajustarse o reajustarse según sea necesario;
- c) Identificarse para poder determinar el estado de calibración;
- d) Protegerse contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición;
- b) Protegerse contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento.

VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A. evalúa y registra la validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecta que el equipo no está conforme con los requisitos, tomándose las acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier producto que pudiera haberse visto afectado. **VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A.** mantiene registros de los resultados de la calibración y la verificación.

El control anteriormente expuesto es de aplicación a las: Basculas, Manómetros y Llaves dinamométricas, existentes en **VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A.**

Los flexo metros que poseen los empleados de **VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A.** poseen el marcado ce con nivel de clase 2, estos son revisados periódicamente por el Director de calidad para ver su estado y legibilidad, si se detectase alguna anomalía se retirara y se sustituirá por uno nuevo.

Seguimiento y medición de los procesos

VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A. ha establecido métodos apropiados para el seguimiento y, cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad, de tal forma que permita demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados.

El seguimiento del proceso se encuentra especificado en los cuadros de gestión de procesos quedando constancia del mismo a través de los registros indicados en ellos. Cualquier parámetro que la dirección considere relevante respecto a los procesos se puede medir en hojas de datos informáticas, o en papel, las cuales posteriormente permiten la realización de informes de seguimiento de las tendencias del proceso y su capacidad para alcanzar los resultados planificados.

Cuando no se alcanzan los resultados planificados, se llevan a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente, para asegurarse de la conformidad del servicio.

La información resultante del análisis de los resultados obtenidos al medir y valorar el seguimiento y medición de los procesos será uno de los puntos de partida para realizar las revisiones por la Dirección.

Seguimiento y medición del producto

VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A. mide y realiza un seguimiento de las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo.

El Responsable del COP de **VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO S.A.** establece, en colaboración con GMR HOMOLOGACIONES, S.L. un Plan Anual de ensayos de Conformidad de la Producción, aprobado por la autoridad competente en materia de homologación.

ENCABO recurre a asesoramiento externo especializado para el establecimiento de un sistema de verificación continua de la producción que incluye:

- La gestión
- Realización de verificaciones documentales/ visuales de acuerdo a lo exigido para el cumplimiento del punto 2 del Anexo X de la Directiva 2007/46/CE, sobre conformidad de la producción
- Actualización del Plan de Ensayos
- Emisión y archivo de los registros relativos a las verificaciones documentales/ visuales establecidas en el plan de ensayos de conformidad de la producción

Los ensayos de Conformidad de la Producción, deben englobar todos los productos que la empresa tiene homologados.

Los ensayos de Conformidad de Producción realizados sobre vehículos homologados bajo homologaciones de tipo nacional serie corta NKS se realizarán teniendo en cuenta los ensayos realizados anteriormente, de forma que siempre que sea posible se realicen controles sobre vehículos pertenecientes a diferentes tipos, a fin de garantizar que se controla la conformidad de producción sobre todas las homologaciones concedidas. Éste punto estará sujeto a la producción de ENCABO

Cuando la verificación conforme al plan de ensayos no sea favorable, se documentará una No conformidad y se tratará de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de No conformidades.

Los registros de las verificaciones documentales/ visuales se archivarán por un periodo de 10 años.

El plan de ensayos está disponible a través de la plataforma web de GMR HOMOLOGACIONES, S.L.(<http://gmrsl.comm/GMR>)

Dicha plataforma permite además archivar y descargar los registros de los ensayos del plan de conformidad una vez se realizan, así como los actos reglamentarios concedidos a ENCABO

7.1.6 Conocimientos de la organización

VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A. ha determinado los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios. La determinación de los conocimientos necesarios se ha detallado en los Perfiles de Puesto documentados en la base de datos del sistema.

Los conocimientos que la organización establezca como necesarios para operación de procesos, se documentarán en el sistema de calidad y se mantendrán y pondrán a disposición en la medida en que sea necesario.

Cuando se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, **VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A.** debe considerar sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas. Quedando incorporados estas necesidades en el Plan de Formación de la Organización.

7.2 COMPETENCIA

VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A., en el marco de su Sistema de Gestión ha:

a) Determinado la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad, documentándose en los Perfiles de Puesto

b) Asegurado que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas;

c) Cuando sea aplicable, tomará acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas, incorporándose las necesidades en el Plan de Formación;

El Responsable directo del puesto que ocupa la persona que recibe la formación, evalúa la eficacia de las acciones tomadas. La evaluación de la formación se realiza mediante puesta en práctica en las actividades del puesto o test teórico. El método utilizado y el resultado se comunica al Director de Calidad para su registro en la Base de Datos.

d) Conservado la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.

Con periodicidad semestral (coincidiendo con el seguimiento de objetivos), se realizará revisión de los cursos a los que se ha asistido, con el fin de incorporarlos al plan de Formación del año correspondiente y se evalúe su eficacia, además de incorporarlo a la ficha de cada personal

7.3 TOMA DE CONCIENCIA

Las personas que trabajan en **VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A.** son conscientes de:

a) la política de la calidad;

b) los objetivos de la calidad pertinentes

c) su contribución a la eficacia del sistema de gestión, incluyendo los beneficios de una mejora del desempeño;

c) las implicaciones de no cumplir con los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

7.4 COMUNICACIÓN

VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A. determina la necesidad de

comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, que incluyan:

- a) el contenido de la comunicación;
- b) cuándo comunicar;
- c) a quién comunicar;
- d) quién debe comunicar;
- e) cómo comunicar
- f) quién comunica.

VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A. se compromete a responder a las comunicaciones pertinentes sobre su sistema de gestión.

Comunicación Interna

La alta dirección asegura que se establecen y mantienen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión. Para ello, utiliza los siguientes medios, según los casos:

- Comunicaciones verbales a través de mandos intermedios durante el desarrollo del trabajo diario
- Reuniones informativas
- Comunicaciones

Las comunicaciones relevantes se registran en una base de datos informáticos.

Comunicación Externa

VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A., desarrolla un procedimiento de comunicación entre las partes interesadas a la hora de identificar y evaluar los aspectos ambientales.

Las comunicaciones externas, son recibidas por Administración o por el Gerente directamente. El Director de Calidad evalúa si la comunicación externa es relevante o no, registrándolo en la Base de Datos. El Gerente queda informado de todas estas comunicaciones ya sea verbal o escrita y deberá dar una respuesta a aquellas comunicaciones que se consideren relevantes. La respuesta o decisión del Gerente al respecto de la comunicación es igualmente registrada y archivada.

El Responsable de Homologaciones es el encargado de comunicarse en nombre de **VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO S.A.** con la autoridad competente en materia de homologación, sobre todo en los temas siguientes:

Problemas que puedan poner en peligro el cumplimiento de requisitos legales

Cambios, modificaciones y/o ceses de producción por los actos reglamentarios obsoletos

Detección de no conformidades que puedan presentar riesgos para la seguridad vial u originar serios problemas para el medio ambiente o la salud pública (llamadas a revisión)

Planificación de ensayos relativos a la conformidad de producción COP

Respuesta a requerimientos.

ENCABO, para su actuación como interlocutor para la tramitación de comunicaciones con la autoridad competente en materia de homologaciones cuenta con un interlocutor externo (estudio de ingeniería) que gestiona las tramitaciones archivando registro de entrada.

7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA

7.5.1 Consideraciones generales

El sistema de gestión de la calidad de **VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A.** incluye:

- a) la información documentada requerida por esta norma internacional;
- b) la información documentada que la organización ha determinado que es necesaria para la eficacia del sistema de gestión.

7.5.2 Creación y actualización

Cuando se crea y actualiza la información documentada, **VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A.** se asegura, de lo siguiente:

- a) la identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia);
- b) el formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y sus medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico);
- c) la revisión y aprobación con respecto a la idoneidad y adecuación.

7.5.3 Control de la información documentada

La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por la norma ISO 9001 es controlada para asegurar que:

- a) está disponible e idónea para su uso, dónde y cuándo se necesite;
- b) está protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado, o pérdida de integridad).

Para el control de la información documentada, **VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A.** trata las siguientes actividades, según sea aplicable:

- A) distribución, acceso, recuperación y uso;
- B) almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad;

- C) control de cambios (por ejemplo, control de versión);
- D) retención y disposición.

La información documentada de origen externo que **VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A.** ha determinado que es necesaria para la planificación y operación del sistema de gestión de la calidad es identificada y controlada según lo indicado en el PG-01.

La documentación disponible para el personal que lo requiere, está protegida frente a modificaciones no intencionadas, siendo el Responsable de Calidad, la persona encargada de custodiar los documentos originales.

CAPÍTULO 8. OPERACIÓN**8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL**

VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A. planifica, implementa y controla aquellos procesos necesarios para cumplir los requisitos, para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6, mediante:

- a) La determinación de los requisitos para los productos y servicios (documentada en ofertas, pedidos y presupuestos;
- b) El establecimiento de criterios para:
 - 1) los procesos;
 - 2) la aceptación de los productos y servicios;
- c) La determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios;
- d) La implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios;
- e) La determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para:
 - 1) tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado;
 - 2) demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos.

La salida de esta planificación se encuentra definida en el presente Sistema de Gestión de la Calidad y es coherente con el resto de requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad y adecuada para las operaciones de la organización.

VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A. controlará los cambios planificados y revisará las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario.

En el caso de producirse modificaciones en su Sistema de Calidad o de incluirse nuevas unidades de actuación como nuevas actividades a realizar., **VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A.** realizará una planificación previa incluyendo todos los puntos mencionados anteriormente, para asegurar de esta forma la uniformidad de su nuevo sistema.

Esta planificación quedará plasmada en un Plan de Calidad siendo el Director de Calidad el responsable de su realización y de su archivo como registro del Sistema.

Homologación/ actualización

VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A. cuenta con asesoramiento técnico en materia de homologación, por medio de contrato con la empresa GMR Homologaciones S.L., quien comunica por escrito la entrada en vigor de nuevos cambios en materia de reglamentación aplicable para la categoría de vehículos / componentes fabricados, así como la lista de actos reglamentarios concedidos (Informes H, Homologaciones de tipo Nacional serie corta).

Se obtendrá o se actualizará un acto reglamentario concedido (Informe H, Homologación parcial u Homologación de tipo) cuando:

- Se produzcan cambios en la legislación aplicable
- Se realicen nuevos diseños o se modifiquen los vigentes en la empresa
- Se prevea montar nuevos componentes homologados que no se incluyan dentro de los actos reglamentarios concedidos a **ENCABO**
- Se detecten no conformidades que puedan implicar, como acción correctiva, la actualización de algún acto reglamentario.

VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A. subcontrata, en ocasiones, la realización de algunas tareas de la prestación del servicio ante necesidades específicas, o a proveedores especializados, como puede ser:

- Pintado de mecanismos y carrocerías.
- Subcontratación de carrozado,
- Rotulación ,
- Mecanizados,
- Galvanizado,
- Cincado,
- Corte por Láser.
- Estudios técnicos.

VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A. asegura el control de dichos procesos a través del procedimiento indicado en el punto 8.4 del presente manual.

8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS**8.2.1 Comunicación con el cliente**

La solicitud de ofertas realizada por el cliente puede ser verbal o escrita. Antes de emitir las ofertas **VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A.** mantiene comunicación fluida con los clientes sobre:

- a) Información relativa a los productos y servicios mediante el envío de ofertas, Catálogos de prototipos, etc
- b) Las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios que el cliente pueda solicitar: mediante contacto telefónico o visita de nuestros

- empleados al cliente.;
- c) Retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes;
 - d) Manipulación o control de la propiedad del cliente;
 - e) Establecimiento de los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.

A partir de los datos tomados elabora una oferta escrita, en caso de aceptación por parte del cliente se realizan las actividades marcadas en el Cuadro de Gestión de Procesos de producción.

8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios

VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A., previo al envío de ofertas, determina los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes, y debe asegurarse de que:

- a) los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo:
 - 1) cualquier requisito legal y reglamentario aplicable;
 - 2) aquellos considerados necesarios por la organización;
- b) la organización puede cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece.

Dejándose plasmados en el presupuesto emitido.

En los cuadros e Gestión de Procesos se detalla este proceso de emisión de presupuestos.

8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios

VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A. recibe pedidos de los clientes de forma escrita (e-mail, fax, etc.). Antes de la aceptación del pedido, se revisa que se han determinado y entendido correctamente todos los requisitos del cliente según se determina en los cuadros de gestión, además de quedar resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.

Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos, **VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A.** confirma los requisitos documentando éstos en sus ofertas.

Todo ello según se especifica en los cuadros de gestión de procesos.

Tanto las ofertas como los pedidos son archivados por el departamento de administración, durante 3 años.

8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios

Cuando se cambian los requisitos del servicio, **VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A.** se asegura de que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.

8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Excluido, debida a que **VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A.** fabrica históricamente una serie limitada de productos , sobre los cuales solo se realizan variaciones en cotas dentro de los márgenes permitidos tanto por el fabricante del camión como por lo permitido en los estudios técnicos realizados por un estudio de ingeniería externo.

En líneas generales el cliente solicita un producto de **VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A.** ya existente en el mercado, definiendo solamente los accesorios que necesita.

No obstante se define la metodología.

Planificación del diseño y desarrollo

VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A. planifica y controla el diseño y desarrollo del producto, determinando:

- a) las etapas del diseño y desarrollo;
- b) la revisión, verificación y validación apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo;
- c) las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo.

VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A. gestiona las interfaces entre los diferentes grupos involucrados en el diseño y desarrollo para asegurar una comunicación eficaz y una clara asignación de responsabilidades.

Elementos de entrada para el diseño y desarrollo

VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A. determina los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto, y mantiene registros, según se indica en el documento "Control del diseño".

Estos elementos de entrada incluyen:

los requisitos funcionales y de desempeño;

los requisitos legales y reglamentarios aplicables;

la información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable; y

cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo.

Estos elementos son revisados para verificar su adecuación; comprobando que están completos, sin ambigüedades y que no son contradictorios.

Resultados del diseño y desarrollo

VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A. proporciona los resultados del diseño y desarrollo de tal manera que permiten la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo.

Estos resultados son aprobados antes de su liberación.

VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A. asegura que los resultados del diseño y desarrollo:

1. cumplen los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo;
2. proporcionan información apropiada para la compra y la producción;
3. contienen o hacen referencia a los criterios de aceptación del producto; y
4. especifican las características del producto que son esenciales para el uso seguro y correcto.

Revisión del diseño y desarrollo

En las etapas adecuadas, **VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A.** realiza revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo para:

1. evaluar la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para cumplir los requisitos, e
2. identificar cualquier problema y proponer las acciones necesarias.

Los participantes en las revisiones del diseño incluyen representantes de las funciones relacionadas con las etapas que se están revisando.

VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A. mantiene evidencias en el "Control del diseño", de los resultados de esta revisión y de cualquier acción necesaria.

Verificación del diseño y desarrollo

VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A. realiza la verificación del diseño y desarrollo, del modo indicado en el "Control del diseño", para asegurarse de que los resultados del diseño cumplen los requisitos de los elementos de entrada.

VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A. mantiene registros de los resultados de dicha verificación, así como de cualquier acción que sea necesaria.

Validación del diseño y desarrollo

VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A. realiza la validación del diseño para asegurarse de que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto, cuando sea conocido.

Los resultados de la validación y las subsiguientes acciones, si fueran necesarias, quedan registradas de la forma indicada en el "Control del diseño".

Control de los cambios del diseño y desarrollo

Los cambios del diseño y desarrollo son identificados y registrados por **VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A.**, de modo que pueden revisarse, verificarse y validarse, según sea apropiado, y aprobarse antes de su implementación.

La revisión de los cambios incluye la evaluación del efecto de dichos cambios en las partes constitutivas y en el producto ya entregado.

VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A. registra los resultados de la revisión de los cambios y cualquier acción que sea necesaria.

8.4. CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE**8.4.1 Generalidades**

El proceso de control de procesos, productos y servicios suministrados externamente se encuentra descrito en el cuadro de gestión de procesos de apoyo.

VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A. determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando:

- a) los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización;
- b) los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización;
- c) un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización.

VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A. ha determinado y aplica criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos:

► PROVEEDORES DE NIVEL A

Aquellos que cumplan alguno de los dos requisitos siguientes:

- * Tienen certificado el producto que suministran y/o su sistema de gestión de la calidad, basado en la normativa UNE-EN-ISO 9001 vigente, por alguna entidad independiente
- * Son proveedores históricos de **VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A.** puesto que han demostrado, durante un año, que son capaces de mantener los requisitos de calidad exigidos.

► PROVEEDORES DE NIVEL B

Proveedores alternativos, que no pueden ser calificados como de nivel A por no ser históricos ni disponer de certificado de calidad, que presentan una oferta adecuada a los requisitos especificados por **VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A.**

El Director de Calidad es el responsable de realizar la evaluación anual de los proveedores.

8.4.2 Tipo y alcance del control

VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A. asegura que los procesos, productos y servicios adquiridos externamente cumplen los requisitos de compra especificados mediante la revisión del pedido a su entrada en el almacén por el Responsable de taller o en su ausencia por el personal de taller.

Además, aquellos productos adquiridos que se encuadren en requisitos legales o reglamentarios, se adquirirán con certificado de homologación, quedando archivados los N° de homologación de los productos comprados.

Aquellas materias primas que requieran una calidad determinada, se detallarán en el Inventario de Materias Primas donde quedarán definidas las especificaciones de calidad y se contrastará con los certificados o Fichas técnicas de los proveedores.

De este modo se asegura de que no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus clientes.

Para ello, **VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A.:**

- a) Se asegura de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad;
- b) Define los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes;
- c) Tiene en consideración:
 - 1- El impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;
 - 2- La eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo;
- d) determina la verificación u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos.

VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A. establece inspecciones u otras actividades necesarias para asegurar que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados. Las inspecciones quedan determinadas en los cuadros de gestión de procesos soporte.

Cuando **VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A.** o su cliente quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, la organización establece en la información de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del producto.

Para el caso de actividades subcontratadas que afecten directamente en la conformidad del producto final como pueden ser: Subcontratación de carrozado, pintado, rotulación, mecanizados, galvanizado, cincado, corte por láser, estudios técnicos etc. se refleja los resultados de la inspección final tanto en la "Hoja de entrega del vehículo, Hoja de ruta o albarán del proveedor cumplimentado con el sello de inspección en recepción según aplique".

Para las operaciones subcontratadas **VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A.** realiza las siguientes inspecciones:

Subcontratación de Carrozado: se inspecciona análogamente a si la operación la hubiese realizado **VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A.**, mediante la inclusión de las operaciones de inspección predefinidas en la hoja de ruta incluyendo el nombre del proveedor

Rotulación, pintado: Revisión de uniformidad conforme al estándar normalizado de cada empresa, que especifica colores (ral), tamaños y ubicación de anagramas (Ej: Race)

Galvanizado: Revisión de uniformidad de la capa de galvanizado por toda la pieza, descartando piezas con irregularidades y/o poros.

Cincado: Revisión de uniformidad de la capa de Cincado por toda la pieza, descartando piezas con irregularidades y/o poros

Mecanizados: Comprobación de la correspondencia con las medidas indicadas en el pedido y cumplimiento de las tolerancias máximas.

Corte por láser: Comprobación de la correspondencia con las medidas indicadas en el pedido y cumplimiento de las tolerancias máximas

Estudios técnicos: Verificación de coherencia de los datos que incluyen en el estudio técnico así como la verificación de la validez de los cálculos al realizar el montaje del camión, comprobación de visado por el colegio profesional.

Los proveedores son evaluados según los criterios anteriormente.

Una vez al año, en la Revisión por la Dirección, se realiza una reevaluación de los proveedores.

8.4.3 Información para los proveedores externos

Los pedidos de compra de materiales son realizados por Responsable de Producción, administración y Gerencia, departamento que los documenta en los pedidos a

proveedores (verbal o escrito según corresponda).

VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A. comunica a los proveedores externos sus requisitos para:

- a) los procesos, productos y servicios a proporcionar;
- b) la aprobación de:
 - (a) productos y servicios;
 - (b) métodos, procesos y equipos;
 - (c) la liberación de productos y servicios;
- c) la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas;
- d) las interacciones del proveedor externo con la organización;
- e) el control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización;
- f) las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.

8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO

8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio

VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A. planifica y lleva a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas según se determina en los cuadros de gestión de procesos. Dentro de estas condiciones se incluye cuando es aplicable:

- a) La disponibilidad de información documentada que defina:
 - 1- las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar;
 - 2- los resultados a alcanzar;
- b) la disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados;
- c) la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios;

VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A. realiza periódicamente (al menos cada tres años), una homologación externa de soldadores, los cuales a su vez realizan una homologación interna para el resto de empleados (periodicidad bianual) y para cada tipo de soldadura realizada en **VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A.**

Para cada homologación interna se definen las condiciones exactas para la preparación de la soldadura, dejando como muestra de la homologación la probeta así como el “informe de homologación interna”

Si el jefe de calidad o el Jefe de taller observasen que no se cumplen estas condiciones de preparación o se estima visualmente que el producto es no conforme se procede a la identificación del material resultante como no conforme, procediendo a abrir el correspondiente informe de no conformidad previa segregación o identificación del correspondiente material no conforme.

Además, se dispone en **VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A** de unos ayudas visuales de juegos de soldaduras conformes y no conformes.

- d) el uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos;
- e) la designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida;
- f) la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores;
- g) la implementación de acciones para prevenir los errores humanos;
- h) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

8.5.2 Identificación y Trazabilidad

VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A. identifica el estado del pedido o del servicio a través de todo el proceso, con respecto a los requisitos de seguimiento y medición, de tal forma que conoce el estado de cada servicio mediante la “Orden de producción”, la “hoja de ruta” y las “hojas de recepción y expedición de vehículos”

Así mismo la trazabilidad de los procesos puede ser seguida por los registros generados durante la ejecución de los mismos.

8.5.3 Propiedad perteneciente a los Clientes o proveedores externos

VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A. asegura de forma adecuada la protección de los bienes propiedad de sus clientes y proveedores externos mientras estén bajo control de la organización, fundamentalmente se tiene los camiones entregados por el cliente para carrozar e información de contacto del cliente/ proveedor.

Existen clientes de **VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A.** que son personas físicas, los datos de contacto que mantiene **VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A.** de sus clientes se considera que estén amparados bajo la Legislación de Protección

de Datos, manteniendo **VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A.** las medidas de protección de dichos datos.

En caso de producirse cualquier incidencia sobre la propiedad del cliente o proveedor externo, **VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A.** informará al cliente mediante una comunicación verbal o escrita y procederá a la apertura de una no conformidad donde se conservará la información documentada sobre lo ocurrido

8.5.4 Preservación del producto

VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A. preserva la conformidad del producto mediante un correcto almacenamiento y manipulación en sus instalaciones.

La preservación se aplica, también, a las partes constitutivas de un producto. En los cuadros de gestión de procesos se describen estas operaciones.

Para ello, utiliza los recursos disponibles (limpieza y orden del taller y almacén, zonificación de taller para cada operación, estanterías metálicas, medios de transporte y carga, etc.).

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A. se asegura de cumplir los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.

Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, **VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A.** ha considerado:

- a) los requisitos legales y reglamentarios (legislación de garantías...);
- b) las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios;
- c) la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios;
- d) los requisitos del cliente;
- e) la retroalimentación del cliente.

8.5.6 Control de los cambios

VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A. revisa y controla los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos.

Los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión se analizará en las Revisiones por la Dirección.

8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A. ha implantado las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.

La liberación de los productos y servicios al cliente no se llevará a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente. La liberación se efectúa de acuerdo a los procesos definidos en el Cuadro de Gestión de Procesos Principales CG-01.

La organización conservará la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios. La información documentada incluye:

- a) evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación;
- a) trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.

8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A. se asegura de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada, según se describe en el procedimiento PG-04 No conformidades y acciones correctivas.

Además de tomar las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios. Esto también se aplicará a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios.

Las salidas no conformes se tratarán de una o más de las siguientes maneras:

- a) corrección;
- b) separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios;
- c) información al cliente;
- d) obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.

Cuando se corrijan las salidas no conformes, se procederá a verificar nuevamente la conformidad con los requisitos.

En los registros de No conformidad se incluirá:

- a) descripción de la no conformidad;
- b) descripción de las acciones tomadas;
- c) descripción de todas las concesiones obtenidas;
- d) identificación de la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.

CAPÍTULO 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN****9.1.1 Generalidades**

VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A. ha determinado pertinentemente:

- a) qué necesita seguimiento y medición;
- b) los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos;
- c) cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición;
- d) cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.

Así ha documentado los Indicadores necesarios para el sistema de gestión de la calidad.

9.1.2 Satisfacción de clientes

VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A. realiza un seguimiento de la satisfacción de sus clientes mediante encuestas telefónicas, escritas, entrevistas personales con el cliente u otros medios. El método de investigación de la satisfacción del cliente depende de la importancia del mismo, buscando siempre que los resultados obtenidos sean significativos.

El Director de Calidad y Medio Ambiente es el Responsable del análisis de dichos datos acerca de la satisfacción del cliente.

La información resultante del análisis de los resultados obtenidos al medir y valorar la satisfacción de los clientes será uno de los puntos de partida para realizar las revisiones por la Dirección.

9.1.3 Análisis y evaluación

Los datos generados en el desarrollo del sistema de gestión de la calidad, relativos a la satisfacción del cliente, conformidad de los productos y servicios, desempeño y eficacia del sistema de gestión, implantación eficaz de lo planificado, eficacia de acciones para abordar riesgos y oportunidades, desempeño de proveedores externos, necesidad de mejoras...son analizados en las reuniones de revisión del sistema por la dirección descritas en el procedimiento PG-02.

Para asegurar el adecuado seguimiento del cumplimiento de las obligaciones de **VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A.**, se incluirá en las Revisiones por la Dirección la evaluación del cumplimiento de las obligaciones.

9.2 AUDITORIA INTERNA

VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A. establece un calendario de auditorías anual, y realiza auditorías documentadas y preestablecidas con el fin de verificar que todas las actividades relativas a la calidad cumplen las disposiciones definidas.

Las auditorías se programan en función de la naturaleza de las actividades y de su importancia.

Las auditorías y las acciones subsiguientes se desarrollan siguiendo el procedimiento PG-03 "Auditorías Internas".

Los resultados de las auditorías se documentan y transmiten al responsable del área auditada mediante los informes de auditorías que se adjuntan en el mencionado procedimiento. En el caso de encontrar no conformidades durante el desarrollo de las auditorías, el personal directivo responsable del área auditada realiza, cuanto antes, las acciones correctivas necesarias para subsanar las deficiencias puestas de manifiesto por las auditorías. También se tendrán en cuenta las observaciones que realice el equipo auditor en el informe de auditoría como oportunidad de mejora del sistema de gestión.

9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La dirección de **VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A.** revisa, con una periodicidad mínima anual, el Sistema de Gestión de la Calidad de la organización, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas.

Las revisiones por la dirección se realizan según lo desarrollado en el procedimiento PG-02: "Revisiones del Sistema por la Dirección".

Estas reuniones son convocadas por el Responsable Calidad, en nombre de la Dirección y asisten a ellas todos los responsables de departamentos y quien la dirección considere necesario. De todas las reuniones mantenidas para revisar el sistema de gestión de la calidad, el responsable de Calidad levanta un acta, como registro de la revisión efectuada.

CAPÍTULO 10. MEJORA

VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A. determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.

Éstas incluyen:

- a) Mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras;
- b) Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados;
- c) Mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión integrado

10.1 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A., ha establecido el procedimiento PG-04: "Control de No conformidades y Acciones correctivas", donde define la sistemática para reaccionar ante cualquier no conformidad que se detecte (incluyendo quejas). Esta sistemática puede incluir:

- Tomar acciones para controlar y corregir la no conformidad
- Hacer frente a las consecuencias de la no conformidad

Además, se evaluará la necesidad de establecer acciones correctivas para eliminar la causa de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. Las acciones correctivas tomadas por **VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A.** son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

El procedimiento PG-04 define los requisitos para:

- a) Revisar y analizar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes),
- b) determinar las causas de las no conformidades,
- c) determinar si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir
- d) determinar e implementar las acciones necesarias,
- e) revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.
- f) Si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación y, si fuese necesario
- g) Hacer cambios en el Sistema de Gestión Integrado

En la Base de Datos del Sistema de Gestión (No Conformidades), se conserva la información documentada como evidencia de:

- a) la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente;
- b) los resultados de cualquier acción correctiva.

10.2 MEJORA CONTINUA

VOLQUETES Y CARROCERÍAS ENCABO, S.A. se compromete a mejorar continuamente la idoneidad, adecuación y eficacia del sistema de gestión integrado. Para ello, se consideran los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.

HISTÓRICO DE CAMBIOS

Edición	Fecha	Cambio Realizado/ Motivo
1		Edición inicial
2	-----	--
3	06/2013	Se incluye el diseño por subcontratación, modificado la comunicación externa, incluye punto de homologación, certificado de homologación punto 7.3.4, 8.5.5 plan anual de ensayos de conformidad,
4	06/04/16	Periodicidad de revisión de los cursos impartidos, modificación del punto seguimiento y medición
5	17/05/18	Adaptación ISO 9001:2015, se incluye diseño propio